

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наказом директора
ТОВ «КРЕДИТНА ФОРТЕЦЯ»
№ 07/07/23 від 07 липня 2023 року



**Положення
про порядок організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації
працівників та осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності у
ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КРЕДИТНА ФОРТЕЦЯ»**

Київ – 2023 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

1.1. Дія цього Положення про порядок організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДИТНА ФОРТЕЦЯ» (далі по тексту – Положення) поширюється на навчання, підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених на підставі цивільно-правових договорів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДИТНА ФОРТЕЦЯ» (надалі за текстом – Товариство), посадові обов'язки яких пов'язані з безпосередньої взаємодії зі споживачами для врегулювання простроченої заборгованості.

1.2. З метою забезпечення особами, визначених в п. 1.1. цього Положення (надалі за текстом – фахівці), можливості виконання своїх обов'язків на професійному рівні, а також для поступового розширення та поглиблення їх знань, умінь, навичок та досконале знання основ діючого законодавства України у сфері фінансових послуг, запроваджується система навчання, перепідготовки, підвищення кваліфікації цих осіб.

1.3. Складання тестування є обов'язковим для осіб, для яких установлені вимоги щодо наявності кваліфікаційного мінімуму. При успішному складанні тесту, особа допускається до роботи.

1.4. Бланк тестування має містити таку інформацію:

- найменування колекторської компанії;
- назву відповідної навчальної програми, навчання за якою пройдено;
- дату та терміни навчання;
- дату складання тестування;
- прізвище, ім'я по батькові фахівця, який пройшов навчання;
- бланк зі запитання та відповідями фахівців;
- підсумкову оцінку складання тесту;
- підпис відповідальної особи, що перевірила правильність відповідей тестування.

2. ФОРМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Професійна підготовка працівників проводиться за денною або дистанційною формою за індивідуальними навчальними планом.

2.2. Професійна підготовка працівників, що залучені для безпосередньої взаємодії зі споживачами для врегулювання простроченої заборгованості, забезпечується шляхом:

1) курсового навчання, що передбачає формування навчальних груп і здійснюється в навчальних класах;

2) індивідуального навчання, що передбачає навчання безпосередньо у взаємодії з відповідальним керівником.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Навчання працівників - це професійне навчання осіб, які раніше не проходили навчання для здійснення професійної діяльності у сфері послуг зі стягнення простроченої заборгованості, що забезпечує визначений рівень їх професійної кваліфікації, необхідної для професійної діяльності у зазначеній вище, сфері.

3.2. Навчання працівників здійснюється у складі осіб, які прийняті або мають бути прийняті на роботу до Товариство. Особи, які направляються на навчання, мають бути попередньо ознайомлені з вимогами до роботи за обраною спеціалізацією, правила внутрішнього трудового розпорядку, можливістю подальшого підвищення кваліфікації та професійного зростання.

3.3. Строк навчання осіб визначається навчальними програмами.

3.4. За підсумками навчання проводять тестування.

3.5. Питання, щодо яких проводиться навчання:

1) взаємодія із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);

2) захист прав споживачів фінансових послуг;

3) обробка та захист персональних даних;

4) фіксування взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості;

5) повідомлення Національного банку України про залучених осіб до врегулювання простроченої заборгованості та про отримання пропозицій від осіб, які не включені до реєстру колекторських компаній Національним банком України.

3.6. Проведення навчань та тестування працівників проводиться раз у півроку.

3.7. Перепідготовка спеціалістів - це професійне навчання, спрямоване на додаткове оволодіння спеціалістами знань, умінь та навичок, необхідних для виконання професійних обов'язків.

3.8. Перепідготовка спеціаліста здійснюється:

1) для навчання фахівців, які довгий час не виконували своїх функціональних обов'язків у зв'язку з тривалою відпусткою або затяжними лікарняними;

2) для поглиблення, розширення професійних знань та ознайомлення із змінами у законодавстві України;

3) при необхідності змінити спеціалізацію фахівців у зв'язку з відсутністю роботи або втратою здатності виконувати роботу за попередньою спеціалізацією.

3.9. Перепідготовка, може здійснюватися шляхом індивідуального чи групового навчання згідно з навчальним планом.

3.10. Перепідготовка спеціалістів завершується тестуванням.

3.11. Підвищення кваліфікації фахівців - це професійне навчання, що дозволяє розширити та поглибити раніше отримані знання, уміння та навички на рівні, недостатньому для кваліфікованої роботи.

3.12. Підвищення кваліфікації спеціалістів ,здійснюється у наступних навчальних формах:

1) професійні загальнообов'язкові групові курси, що проводяться раз на квартал;

2) професійні групові чи індивідуальні курси при розширенні посадових обов'язків;

3) інші форми підвищення кваліфікації спеціалістів, що визначається навчальним закладом у відповідності до цього Положення.

3.13. Професійні курси проводяться для підвищення кваліфікації, поглиблення та розширення знань, навички та вміння спеціалістів за наявною у них спеціалізацією.

3.14. Комплектування навчальних груп на професійних курсах, здійснюється переважно, фахівцем в одній спеціалізації. Тривалість навчання на професійних курсах визначається навчальними програмами.

3.15. Професійні курси завершуються тестуванням.

3.16. Навчальними програмами підвищення кваліфікації спеціалістів, визначаються тривалість та змісту навчання.

4. ПОРЯДОК СКЛАДАННЯ ПІДСУМКОВИХ ТЕСТІВ

4.1. Для перевірки знань за відповідною програмою навчання (підвищення кваліфікації) осіб, для яких встановлені вимоги про наявність кваліфікаційного мінімуму, Товариство проводиться екзамен у форматі тестування та співбесіди. До співбесіди допускаються особи, які пройшли тестування. За наслідками співбесіди екзаменаційна комісія, приймає рішення про достатній рівень знань спеціаліста.

4.2. Тестові питання, відповіді на них та варіанти тестів, формують бізнес тренером який проводить навчання відповідно до затверджених, директором Товариства. Тестові запитання повинні передбачати однозначну відповідь та ідентифікацію ідентифікацію правильних та неправильних відповідей.

4.3. Тест складається не менше ніж із 60 питань, склад і структура яких має відповідати навчальній програмі, з якої проводиться іспит.

4.4. Час роботи над тестом не перевищує 120 хвилин. У разі, коли кількість питань перевищуючи 100, час роботи має буде продовжено, відповідно до кількості питань.

4.5. Відповіді на запитання тесту фахівець, заносить до бланку для тестування, які після тестування підписує їм особисті і надається екзаменатору для перевірки.

4.6. Бланк тестування, після його перевірки має бути підписаний екзаменатором. Заповнені бланки тестування, зберігаються у Товаристві протягом одного року.

4.7. Екзаменатор визнає тестування пройденим, якщо особа дала правильні відповіді не менш ніж на 70% тестових питань. Особа, яка не надала необхідну кількість правильних відповідей, вважається такою, що не пройшла тестування і не склала іспит.

4.8. Результат тестування та співбесіди об'єкт оголошується особам, які були допущені до складання іспиту.